メルマガ

ＮＯ．６９（通号160号）
平成２５年１２月号

くらしのフレッシュ便

相談ファイル

（ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても，個々の契約等の状況などが異なれば，解決内容も違ってきます。）

～パソコン用セキュリティソフトのネット購入トラブル～

≪相談内容≫

インターネットをしていたらパソコン画面に「ウィルスに感染している。このセキュリティソフトをすぐに利用して」というメッセージが出た。あわててクレジットカードで決済して購入した。しかし，ネットで調べると詐欺のようで毎月支払いが続くこともあるとあった。解約したいが解約画面と思われるページは英語で書かれている。（６０歳代，男性）

≪アドバイス≫

相談者には解約交渉は英語ですることになると伝え，消費者庁の越境消費者センター（ＣＣＪ）の相談窓口について，説明しました。

ホームページのバナー広告には，「ウィルスに感染している」などのメッセージを表示して，ユーザーの不安を誘うものがあります。実際にはほとんどが偽のメッセージであり，問題があるかのように見せかけ，セキュリティソフトの利用契約として代金を支払わせようとする悪質な行為です。このような表示が出ても，あわてて利用契約をしないで，ウィンドウを閉じてください。

メッセージに驚いて言われるがままに操作してしまった結果，ウィルスに感染するなどのおそれもあります。ソフトだと思ってダウンロードしたものに，個人情報を盗み取るプログラム（スパイウェアと言われるもの）が含まれていることもあります。万が一ダウンロード後にパソコンの調子が通常と異なりおかしくなった場合など，不安になったら次の相談窓口※1に問い合わせてみてください。

また，このようなサイトは海外のサイトであることが多く，事業者との話し合いは困難な場合が多いので，安易に契約しないことが大切です。もし，契約してしまったら，次の相談窓口※2に問い合わせてください。

※1 コンピューターウィルス１１０番（独立行政法人　情報処理推進機構セキュリティセンター（ＩＰＡ／ＩＳＥＣ））
http://www.ipa.go.jp/security/virus110/index.html
※2 消費者庁越境消費者センター（ＣＣＪ）　http://www.cb-ccj.caa.go.jp/

生活情報ファイル

マニキュア類は子どもの手が届かない所へ！

マニキュアや除光液は，化粧品の中では毒性が高く，少量の誤飲でも危険です。日本中毒情報センターには，子どもがマニキュアや除光液を誤飲したなど，毎年多くの相談が寄せられています。

また，誤飲に限らず，換気をせずに除光液でマニキュアを落としていたところ，そばの床で寝ていた乳幼児が，除光液に含まれるアセトンの蒸気で中毒症状を起こして入院した事例もあります。

注意点

○マニキュアや除光液を使用する際には，必ず換気をしましょう。
○容器だけでなく，液が付いた筆等も子どもの手が届かないように管理しましょう。また，液を含んだ使用済みのコットン等をゴミ箱に放置しないように注意しましょう。
○万一，誤飲した場合は，吐かせずに速やかに医療機関に相談しましょう。吐かせることで，液が気管に入り肺炎を生じる危険があります。

＜参考＞
・公益財団法人　日本中毒情報センター「中毒110番・電話サービス　月別受信速報　2013年5月」
　⇒ http://www.j-poison-ic.or.jp/homepage.nsf
・緊急の相談窓口「公益財団法人　日本中毒情報センター　中毒110番」
　＜大阪＞　072-727-2499　（365日　24時間対応）
　＜つくば＞　029-852-9999　（365日　9～21時対応）
・子どもの安全メール　ｆｒｏｍ　消費者庁⇒ http://www.caa.go.jp/kodomo/mail/past

試してみよう，消費者力！第９回（平成２５年度）

Ｑ　洗濯機を使う場合の注意点で適切なものを選びなさい。

１　洗剤は標準使用量より多く使うと洗浄効果が上がる。
２　汚れが最もよく落ちる水温は，２０℃前後である。
３　浴比が高すぎると，洗いムラや洗剤の溶け残りが生じやすい。
４　汚れのひどいものはあらかじめ部分洗いしておく。

【第９回消費者力検定（平成 24 年度実施）一般コースから】

くらしのまめちしき

冬の思わぬ事故に注意

暖房器具等は取扱説明書をよく読んで正しく使いましょう。

●高齢者の被害が多い事故
・ガスこんろで調理中，こんろの火が衣服に燃え移った
・電気ストーブを使用中に近くに置いていた毛布が発火
・給油の際に，カートリッジタンクのふたの締め方が不十分だったため，セット時にはずれて，点火したときにこぼれた灯油に着火した

＜ポイント＞
調理中はガスコンロに近づきすぎないでください。火に直接触れていなくても，放射熱により発火することがあります。また，調理中はその場を離れないでください。
石油ストーブに給油する際は，ストーブの火を消してください。給油後は，カートリッジタンクのふたを確実に締めてください。
ストーブの近くに布団や新聞紙など燃えやすいものを置かないでください。洗濯物の乾燥に利用しないでください。また，就寝時は使用しないでください。

●石油ファンヒーターの前に置いていたスプレー缶がファンヒーターの熱で加熱されて破裂し､可燃性のガスにファンヒーターの火が引火した

＜ポイント＞
カセットボンベやスプレー缶などをストーブやガスこんろなどの熱源の近くに置かないでください。加熱されると内圧が上昇して破裂し，噴き出た可燃性ガスに引火して爆発し危険です。

●電気こたつの中に掛け布団を押し込んで使用していたため，ヒーターユニットの保護カバーに触れて発火した

＜ポイント＞
電気こたつの中にこたつ布団や座いす，座布団などを押し込まないでください。洗濯物を乾かしていて火災になった事例もあります。電源コードをこたつの脚で踏んだり，折り曲げたりすると断線し，火災の原因になるので注意してください。

【参考】
独立行政法人　製品評価技術基盤機構ＨＰ　http://www.nite.go.jp/jiko/leaflet/leaflet.html

「試してみよう，消費者力！第９回」解答と解説⇒洗剤は標準使用量より多量に使用しても洗浄効果は上がらない。洗浄力は水温が高いほど大きくなる。繊維のためには３０～４０℃が適温である。浴比は１ｋｇの衣類を洗うのに使う水の量（L）で表される。洗いムラや洗剤の溶け残りが生じやすいのは，浴比が低すぎる（洗濯物の量に比して水が少ない）場合である。洗濯機の種類（二槽式，全自動式，ドラム式など）によって適切な浴比が異なるので，使用する洗濯機の適切な浴比を確認しておくとよい。（正解－４）

発行元:広島県生活センター（環境県民局　消費生活課）
〒730-8511　広島市中区基町 10-52　県庁農林庁舎１階　℡ 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変えていただいて構いません)
〒73X-XXXX　●●市(町)　●●市役所(町役場)○階　℡ 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は，市町広報紙用原稿として発行していますが，チラシ（A４判）としても使用できます。